COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel. (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

COMPLAINTS AND AUDITS BRANCH

LANGUAGE AUDIT
SERVICES ADMINISTRATION
OF D.S.S.

MAY 1985

FOREWORD

The Office of the Commissioner of Official Languages carried out this study of the Services Administration of the Department of Supplies and Services as part of its regular program of auditing federal institutions. It describes the situation in the summer of 1984. The previous study was done in 1977.

Since this report was written, the Department has been reorganized. Its mandate remains the same, however, and the functions described in the report continue to be carried on within the new structure, although in some cases titles and reporting relationships have changed.

The audit team would like to thank all those who assisted them in their task.

TABLE OF CONTENTS

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	1. Organization	1
	2. Focus of the Audit	1
II.	ADMINISTRATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM	2
	1. Responsibilities	2
	2. Official Languages Division	2
	3. Translation	6
III.	CENTRAL AND PERSONAL SERVICES	7
	Forms Management	7
	Procedures Manuals	8
	Organization Charts	9
	Security	9
	Counselling	10
	Equal Opportunities for Women	10
	Personal Files	11
IV.	INFORMATION SERVICES	11
V.	CENTRE FOR SERVICES TO THE PUBLIC	12
VI.	MANAGEMENT SERVICES	13
	1. Bureau of Management Consulting	14
	2. Audit Services Bureau	16
	3. Advisory Bureau for Computing	18
	Products	18
	Electronic Data Processing Standards	20
	4. Government of Canada Banking and Accounting Branch	22
VII.	OPERATIONAL SERVICES	23
VIII.	PLANNING AND POLICY-MAKING	25
IX.	CONCLUSION AND LIST OF RECOMMENDATIONS	26

I INTRODUCTION

1. The Organization*

The Services Administration of the Department of Supply and Services provides a broad range of management and administrative services to the government as a whole, to individual departments and agencies, and to public servants and annuitants. It also acts on behalf of the Receiver General and prepares the Public Accounts of Canada.

The Services Administration comprises three sectors, each under the control of an assistant deputy minister: Management Services; Operational Services; and Planning, Finance and Administration. It also includes the Centre for Service to the Public (formerly a Treasury Board task force), whose scope has, however, been greatly reduced since we did our audit. Finally, it shares some administrative services, including the Official Languages Division, with the Supply Administration. In the summer of 1984, the Services Administration had approximately 5,600 employees at headquarters, regional and district offices, and a small office in Lahr, Germany.

In addition to the services it provides as part of its main mandate, the Services Administration makes a wide range of specialized services available to government clients on a cost-recovery basis.

2. Focus of the Audit

The purpose of our audit was two-fold. The Commissioner wished to assess both the Services Administration's compliance with the Official Languages Act in its own operations and the impact

*In January 1985, the Services Administration and the Supply Administration were brought together under a single deputy minister. In the new structure, the Management Services and the Operational Services sectors now report to a single assistant deputy minister but their functions and internal organization have not greatly changed. The Planning, Finance and Administration sector has been combined with its counterparts in the former Supply Administration.

which its activities had on the use of the two official languages in its client's organizations.

We interviewed just under a hundred managers and employees during the summer of 1984, at headquarters and other offices in the National Capital Region, at its facilities in Matane and Shediac, and in ten cities across Canada.

II. ADMINISTRATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

1. Responsibilities

Responsibility for management of the Official Languages Program is assigned to the director of Official Languages who reports to the director general of Personnel.

Assistant deputy ministers and directors general are held accountable for the official languages situation in the units under their control. They contribute to their respective Official Languages Plan and are responsible for seeing that performance of the activities is monitored.

2. The Official Languages Division

The division has a staff of 25. Its duties include the formulation of languages policy; coordination of official languages planning; providing information and advice to managers and employees; conducting audits on its own initiative or at the request of managers; administering language tests; and liaison with Treasury Board and the Office of the Commissioner of Official Languages.

Over the years, the division has produced policies on the various aspects of the Official Languages Program. We noted,

however, that the present policy booklet for employees was out of print in April and we were told that its place was being taken by policies on specific topics, such as language of work or communications with Quebec. We believe that the average employee is likely to be intimidated by the style and format of these policy directives: the one on language of work, for instance, runs to 15 pages. Articles on this particular topic have appeared in the employee newspaper, but newspaper articles have a limited life. We were informed in August that the policy booklet was going to be revised and reprinted but, when we checked again eight months later, we were unable to obtain a firm publication date. We therefore recommend that the Department:

1. **produce without further delay an up-to-date summary of its official languages policies in a suitable form for general distribution to employees.**

The division's language auditors have examined such matters as constraints on working in the language of choice in the Services Administration (1983), current practices in confirming eligibility for the bilingualism bonus (1983), the Superannuation Division at Shediac (1983), the Personnel Applications Centre in Ottawa (1984), and unilingual positions in the NCR involving service to the public (1984). These internal audits tend to deal with symptoms rather than causes and follow-up has been rather timid. As the reader will see, many more areas of the Services Administration's activities require close scrutiny. We therefore recommend that the Department:

2. **extend the scope and depth of its official languages audits, paying particular attention to problems indicated in this report.**

Planning is a major activity in the Official Languages Program. Unfortunately, the process has become rather routine and

nowadays seldom stimulates much creative thinking. The Services Administration, however, possesses a vast store of managerial expertise which could surely yield solutions to some of the attitudinal and administrative problems which impede the development of French as a language of work, for example. We therefore recommend that the Department:

3. **review its Official Languages Plans to determine where innovative management methods and techniques can be applied with advantage.**

The Services Administration decided that the most satisfactory way to determine whether employees were eligible to receive the bilingualism bonus was to administer the appropriate language test. This also provides a more realistic picture of the bilingual capability which it has at its disposal. During the initial six-month period, 40% of those tested failed. Although the failure rate for 1984 as a whole was 10%, the early results indicate that a serious deterioration in second-language knowledge had occurred and that the official language program was not functioning as it should.

The Administration has upgraded many of the bilingual positions involving service to the public which were at the lowest level (A). Other positions at this level also need close scrutiny. For example, no less than 139 out of 623 bilingual positions (22%) in the Management Services Sector still require level A in all abilities in one or both languages. It is anomalous to assign the lowest level of language requirements to senior professional positions. Supervisors must have a substantial receptive capability if both languages are to be used freely in the workplace. We therefore recommend that the Department:

4. **critically examine the appropriateness of the language requirements of all positions presently**

requiring an A profile in one or the other language, and make the necessary changes.

The Services Administration published a policy on the use of translation services in March 1983. It took a further eighteen months to put into operation the new system for assigning translation priorities and controlling the flow of work to the translation unit; this seems to us an inordinately long time.

Up to this point, the translation unit revised texts for employees writing in their second official language, but we understand that in future it will not generally provide this service. There are several other revision services in different parts of the organization, and often a colleague can help. However, the Official Languages Division and line managers must make sure that linguistic assistance is always available to those who need it. Special attention should also be paid to the needs of Francophone employees who want to work again in their mother tongue after a prolonged period of working in English.

It is also important for correspondence and so on to be monitored occasionally to make sure that the system is working and proper linguistic standards are being maintained. Post-audits of style and presentation are at present being done in the Bureau of Management Consulting, for example. We recommend that the Department:

5. **make sure that adequate linguistic revision services are readily available to employees throughout the organization.**

3. Translation

The Secretary of State's translation unit at headquarters in the Place du Portage has a staff of 12 translators to serve both the Supply and the Services Administration. The unit translated 2.3 million words from English into French last year; the overload and long texts (such as manuals) and texts which had to be translated by legal or computer specialists were translated at the Translation Bureau or by contractors.

Only 200,000 words were translated from French into English, about half being done by the translation unit. The lack of ready access to translators specializing in translating from French to English is cause for concern as it tends to reinforce the perception which some Francophone employees have that it is more efficient to draft reports and publications in English, even those which are ultimately required in both languages. The matter should be taken up with the Secretary of State.

At the time of our audit, the translation unit was still receiving short texts which should have been drafted in both languages at the point of origin, and occasionally texts which it had translated previously. We trust that the new controls we mentioned in the previous section will eliminate unwarranted use of professional translation services.

The translation of job descriptions accounts for a substantial part of the workload. We noticed that generic job descriptions are being used successfully in some parts of the Administration, a practice which has definite advantages from the linguistic point of view. By standardizing the elements of job descriptions wherever possible, the Department can speed up translation and ensure consistency between the English and French texts.

We found that the range of users' and potential users' opinions of the translation services runs from complete satisfaction to grumbles about delays and lack of familiarity with the subject matter. We recommend that the Department:

6. **encourage better liaison between the major users of translation and the translation unit, particularly as regards terminology, reference materials, and promoting specialization by the translators.**

III. CENTRAL AND PERSONAL SERVICES

At the beginning of 1983, the Official Languages Division conducted a survey which revealed that its Anglophones in the National Capital Region almost invariably received central and personal services* in English, but only 57% of its Francophones received all these services in French.

The Official Languages Division has begun a series of visits to units where problems were identified. Rather than go over all the same ground, we selected a few areas which we believed to be particularly significant.

Forms management: About 4,000 departmental forms (including those used by the Supply Administration) come under central control. Virtually all of them are either bilingual or available in both languages. When a new internal form is introduced, the first version is usually produced by the unit

*These terms cover a wide range of services, from finance and administration to pay, benefits and staffing.

concerned and checked officially for conformity to standards (language as well as format) before it is reprinted. We suggest that the linguistic aspect of these forms be checked before initial printing; electronic transmission, for example, can cut down the delay which this would entail.

It is estimated that there are in addition some 10,000 "local" forms which are not subjected to this quality control. We suggest that the Department nominate a person in each major unit and regional office to check "local" forms and report language anomalies so they can be corrected.

Procedures Manuals: The central agencies, such as Treasury Board, the Department of Finance, and the Public Service Commission, issue general policies for the Public Service which have to be adapted to the particular circumstances of each department. Although the central agencies' policies are bilingual, we found that in the Services Administration the process of adapting them is almost invariably carried out in English.

An outline is drafted in English and the "offices of primary interest (OPI)" are asked to elaborate on the details. The results are then edited and sent, again in English, to various managers and committees for approval or comments. While this is happening, the provisional text goes for translation; modifications to the English text during the approval stage are incorporated in the French version before it is printed.

Much the same system is used in preparing manuals in response to the Administration's internal needs. In most cases (there are exceptions), the development process is carried out in English

and only the final version is translated into French. We therefore recommend that the Department:

7. **ensure that offices of primary interest receive working drafts of manuals in both official languages, and the English and French versions are reviewed together in the consultation process.**

Organization Charts: In some parts of the Services Administration, organization charts are produced at intervals of two or three years; in others, they are updated monthly. A number of the charts we saw at headquarters and in Shediac were only available in English; this was particularly the case with those produced infrequently and wall charts. We recommend that the Department:

8. **ensure that organization charts for headquarters and for offices in bilingual areas are always produced in both official languages, preferably in bilingual format.**

Security: The Services Security Branch has a dual role. It provides professional advice to management in government departments, organizes training in various aspects of security, and distributes informational brochures, manuals and posters. It also oversees security measures within the Services Administration. At the time of the audit, the Branch had adequate bilingual capability and was very conscious of the linguistic dimension of its work. The Branch, however, is small and has a fairly high turnover; care must be taken that its bilingual capability is maintained.

Line managers in the Services Administration designate unit security officers. Their functions vary; some are concerned

with technical matters, such as computer security, others with protection of property. We are told that they have very little contact with the public in this capacity. The police are called in to deal with incidents.

The Branch advises on the number of commissionaires required and where they should be located. However, it is the line managers who arrange for hiring them. They must demand language knowledge appropriate to the duties.

Counselling: A counselling service is provided to help employees cope with problems such as addiction and domestic tensions. The three counsellors are bilingual Francophones. Although present arrangements seem to be working well, we suggest that the Department take steps to provide employees access to an Anglophone counsellor, if they prefer it.

The counsellors also provide courses for managers and supervisors to help them deal with employees whose personal problems affect their work. Sometimes a course is given first in one language, sometimes in the other; neither language group has to wait unduly for a course to be available in its own language.

Equal Opportunities for Women: Unit representatives are appointed by management and they elect a chairperson. About one-third of the representatives in the NCR are Francophones. The chairperson at the time of the audit was the first fluently bilingual person to hold the office. We suggest that the ability to speak both languages should be an essential qualification for candidates seeking election to the chair.

The representatives in the National Capital Region meet each month. The meetings are largely in English; when a representative chooses to speak in French, the chairperson gives a

brief summary in English. Simultaneous interpretation is provided at the annual meeting of representatives from all parts of the country.

Lunch-hour meetings for women employees at headquarters generally attract few Francophones. We recommend that the Department:

9. **examine the feasibility of providing interpretation at monthly meetings of EOW representatives and at lunch-hour meetings of women employees with a view to encouraging greater participation by Francophone women.**

We also suggest that the Department ensure that the representatives it appoints in the regions include members of official language minority groups.

Personal Files: We were informed that when individuals request documents from their personal file which happen to be in the other official language, they are translated for them as a matter of course. The Privacy Section has adequate bilingual capability to communicate with its public.

IV. INFORMATION SERVICES

At the time of the audit, Information Services had a staff of 14 (4 Anglophones and 10 Francophones), all of them bilingual. It provides its services to the Minister, departmental officials and the public in the appropriate language or languages.

It publishes the employee newspaper "Reporter", which appears monthly in bilingual format, and is frequently called upon to review the texts of circulars intended for wide distribution to

employees. Publications dealing with specific aspects of the Department's work, however, are normally produced by the branch concerned.

Information Services is involved in the production of materials for fundraising campaigns and in establishing relations between the Services Administration and communities where new offices are being located.

V. CENTRE FOR SERVICES TO THE PUBLIC

The former Treasury Board Task Force on Service to the Public was incorporated into the Department in August 1983 as the Centre for Services to the Public. As part of the government's economy measures, however, all the services except the telephone referral system have now been phased out.

The telephone referral service is supplied by private contractors, except in the case of Manitoba, New Brunswick, Prince Edward Island where the provincial authorities provide the arrangements. There is a similar arrangement in the Yukon. The bilingual capability is generally satisfactory, but occasional lapses have been reported.

The public obtains access to the service by dialling a local or a toll-free long-distance number. The operators have bilingual manuals at their disposal describing the various government services with the names of public servants in each department and principal federal agencies who can handle enquiries in both official languages. Operators make sure that the information required will be provided in the caller's language before they transfer the call.

At the time of the audit, the telephone referral service in Montreal (which serves all of Quebec except the Quebec City local calling area) was overloaded and could handle only 50% of

the calls dialled to it. Happily, changes have since been made to the equipment which have substantially increased its capacity.

Little publicity has been given to the telephone referral service in the past year, apart from listings in the blue pages of telephone directories and in Treasury Board's booklet "Serving You in Both Official Languages". The service is, among other things, an excellent way of providing official language minorities with ready access to public servants who can deal with their problems in their language. We therefore suggest that the Department make a special effort to contact official language minority communities and explain how the telephone referral service can help them.

VI. MANAGEMENT SERVICES

The Management Services sector comprises the Bureau of Management Consulting, the Audit Services Bureau, the Advisory Bureau for Computing and the Government of Canada Banking and Accounting Branch.

It offers a wide range of professional services; some of them are furnished as part of its main mandate, while others are provided on a fee-for-service basis. The demand for French tends to be rather higher in the former case.

Within Management Services, working in French is not very common, except in Quebec. Francophones are generally outnumbered in work units at headquarters, and there are relatively few Francophone managers and supervisors. To make matters worse, Anglophones at the crucial SM level are seldom sufficiently conversant with the French terminology to handle professional matters confidently in that language.

1. Bureau of Management Consulting (BMC)

BMC has 110 professionals on staff and makes extensive use of private consultants. In 1983-84, it carried out 634 assignments for 64 federal government departments and agencies, plus 5 for provincial and international governmental agencies. Out of a total of 158 employees, 120 are Anglophones and 38 (24%) are Francophones. About 35% of BMC's employees are bilingual to some degree.

BMC can provide its services in either or both official languages. Most clients, we were told, ask for reports in English, whether they are to be used by one individual or a group of managers. Language is not generally mentioned, however, in the letter of understanding prepared by BMC, and we were not convinced that BMC's ability to provide reports in English or French was made sufficiently plain to the client. BMC does not encourage clients to ask for reports in both languages as it would usually involve extra work and delay. Because of the implications this situation has for the use of French in management within client departments, we recommend that the Department:

10. **ensure that BMC actively offers all its clients in federal departments and agencies the option of receiving its consultants' reports in either or both official languages.**

BMC produces "Optimum", a quarterly publication on management subjects, which is available to the public on subscription in Canada and abroad. It has succeeded in substantially increasing the number of articles contributed in French over the past two or three years. Articles in English or French are accom-

panied by a summary (often quite extensive) in the other language. Readers' opinions appear in the language of the author, and book reviews in the language in which the book was published.

The publishing section provides advice to BMC staff on grammar and style and does a post-audit of correspondence to ensure that a high standard is maintained. Formal reports are routinely reviewed by managers and in many cases are edited for style by the publishing section as well.

A number of BMC's Francophone professionals do a significant part of their work in French. However, the bilingual capability of assistant directors (who supervise the constantly changing project teams) may be a limiting factor. We suggest that the people occupying these positions should as a general rule be required to have at least a good reading knowledge of French. We understand that BMC is deliberately seeking assignments in French in Canada and overseas in order to provide its Francophone professionals with more opportunities to work in their mother tongue, and incidentally hopes that this will help to attract more Francophone professionals to join its ranks.

BMC's inventory of outside consultants provides information on their linguistic capability and this element can be included in the search for talent. Extensive use of outside consultants in fact makes it easier to put together project teams with appropriate linguistic and professional capability. BMC's work in Quebec is done in French, or both official languages.

Circulars intended for the employees as a whole are bilingual. Job descriptions are mostly generic and usually bilingual, and so are organization charts. On the other hand, informal com-

munications between individuals or groups of employees are usually in English.

2. Audit Services Bureau (ASB)

ASB has 300 professional staff and supplements them when necessary with auditors from the private sector on contract. In 1983-84, it carried out 3,048 audit assignments for 54 departments and agencies. Out of a total of 361 employees, 258 are Anglophones and 103 are Francophones (28.5%).

About 40% of its work consists of internal auditing within federal departments and agencies, and 60% involves auditing the use of grants and the performance of contracts. ASB can provide its services in both official languages, but we were told that nine times out of ten clients ask for reports in English. As in the case of BMC, we would emphasize that clients should always be offered the choice.

ASB has good bilingual capability in the National Capital Region and in Quebec, but it is sparse elsewhere. Accordingly, bilingual auditors are sent from the National Capital Region to do audits in Ontario and provinces to the westward when French is required (for instance, audits of grants to Francophone groups). Similarly, auditors are sent from Quebec to assist their colleagues in the Atlantic provinces. ASB occasionally undertakes auditing assignments overseas, including countries in North Africa where French is one of the languages in common use.

French is the main (but by no means exclusive) language of work of the auditors in Montreal and Quebec, and in one small unit in the National Capital Region which carries out assignments for the National Capital Commission and CIDA. It is also used to varying degrees by a number of other auditors, depending on the

assignments which fall to their lot. Managers should endeavour to maximize the opportunities for Francophones to work in French if they wish to.

"Audit packages" (kits of standard forms and so on developed for various types of audits), audit manuals, professional standards, and administrative manuals are available in both languages as a rule, but we noticed some lapses and called attention to them.

At headquarters, circulars of a general nature are usually produced in both languages. Work assignment lists are in English and, except in the case of the unit mentioned above, French is rarely used in meetings at any level. Because the matrix system is used extensively, many of the job descriptions are generic and are provided in both languages. We found some non-generic descriptions of bilingual positions which were still only available in English.

ASB has prepared a number of training courses for its auditors and sells places on these courses to other departments and agencies. We were told that all the courses were available in both English and French, but very few of them have actually been given in French in the past year or so. Should ASB take on more extensive training responsibilities, it will be even more important for it to actively promote its courses in French. Wherever possible, the French course should precede its equivalent in English so as to avoid the situation where Francophones are tempted to choose the English course in case the French course is cancelled for lack of demand. We recommend that the Department:

11. **publicize ASB's ability to provide professional training courses for the auditor community in French, and instruct ASB to arrange the program so that**

courses in French as a rule precede their equivalents in English.

Auditors must be fluently bilingual if they are to carry out assignments in both languages because they usually work alone. Francophones are given an opportunity after language training to get practical experience of working in English. Anglophone auditors are rarely, if ever, sent to Quebec to perfect their French, although it should be possible, for example, to include them on team assignments there without offending clients' susceptibilities. We recommend that the Department:

12. **re-examine the possibility of providing work experience in Quebec for bilingual Anglophone auditors who need to become thoroughly fluent in French.**

At the time of the audit, only three or four of ASB's 65 employees in Quebec were Anglophones. We understand that the number of employees there is expected to decrease, but ASB should nevertheless seek to achieve a better balance over a period of time.

3. Advisory Bureau for Computing (ABC)

Despite the title, ABC's activities consist mainly of creating systems and marketing them to central agencies and departments. It also oversees the government's electronic data-processing (EDP) standards program. ABC has 152 employees: 108 Anglophones and 44 Francophones (29%).

Products ABC usually designs its systems and creates software in English. The explanation we were given was that wide

consultation was necessary and that Anglophones hold the key positions in the CS group in the Public Service and in the computer industry. The Official Languages Information System (OLIS) is an example of a project which ABC designed largely in French, but such exceptions are rare.

About 25% of the people who market ABC's various services are bilingual. We were informed that the language preference of its contacts in departments is established beforehand and linguistically qualified personnel assigned to manage them.

Manuals for clients' operators are in bilingual format. Training is provided for clients' operators in either language by a bilingual trainer. The trainer is on call to assist operators if they have difficulty on the job.

Its personnel information systems can accept commands in either language. Headings and so on forming part of the system are bilingual. Descriptive text, such as position titles in OLIS, is entered by users. Some departments enter this text into the computer in English, some enter it in French. Provided that the option to use either language remains, the equal status of the two languages is respected, but bilingual entries are preferable in our view.

ASB offers a service which enables departments to provide employees with up-to-date statements of their benefits entitlements. The statements can be produced either in the individual's preferred official language or in both languages. Although both are acceptable, we tend to favour the latter as spouses and beneficiaries may also be concerned with these documents at some point.

Although about 30% of the employees in the products area are Francophones, they tend to be concentrated at the applications level, rather than in systems design. ABC should encourage more of its Francophones to specialize in systems design and make a point of seeking out Francophone candidates when recruiting for positions in this area.

Electronic Data Processing (EDP) Standards. ABC provides a permanent secretariat for the Government EDP Standards Committee. The secretariat also coordinates federal government representation on a number of external standards committees.

The secretariat consists of eight people, of whom five are bilingual. The committee itself works almost entirely in English as its members (representing various departments and agencies) are at present mostly Anglophones.

Despite the predominance of United States and Japanese manufacturers in the industry, France is resolved to retain "a cultural identity" in information technology. Canada and France are cooperating on several projects including the translation, editing and publication of international standards on computer programming languages in French, and the standardization of EDP terminology in English and French. The secretariat has considerable contact with provincial authorities in Quebec and with its counterpart in France.

The committee has produced a standard for bilingual correspondence keyboards, and standards for bilingual electronic keyboards (for word processors and various kinds of computer terminals) are under discussion.

The more technical aspects of the committee's work are beyond the scope of the audit. However, we would like to stress the

importance of taking into account as early as possible the linguistic implications of developments in the EDP field.

An example which springs to mind concerns the use of accents in French texts. Accents play an important role in French orthography, determining a word's pronunciation and sometimes its meaning. An EDP system which cannot cope with accents may be quite satisfactory for English texts, but causes hesitation and ambiguity when used for French. Unfortunately, this has seldom been taken into account in government EDP purchases. Consequently, the French-speaking public receives each year from government agencies millions of computer-generated messages without accents or cedillas (such as personal records, itemized statements and explanations of tax decisions). The fact that these messages are often printed entirely in capitals does not alter the case; correct usage and ease of comprehension still require the accents. It used to be difficult to obtain certain kinds of equipment with the capability of printing accents on capitals but we understand that new technology is changing the picture. We recommend that the Department:

13. **instruct its representatives on the Government EDP Standards Committee to take steps to ensure that advantage is taken of new technology which can facilitate the reproduction of accents in computer print-outs in both upper and lower case.**

Technical publications are bilingual as far as practicable. The committee and its secretariat are also to be congratulated on the production in March 1984 of its bilingual Information Technology Vocabulary, which paves the way for greater use of French in the EDP field.

4. Government of Canada Banking and Accounting Branch (GCBA)

The Government of Canada Banking and Accounting Branch has about 550 employees, of which 40% are Anglophones and 60% are Francophones. The high proportion of Francophones is partly due to the decentralization of cheque redemption control to Matane in Quebec just over six years ago, but Francophones are also well represented in the other functions.

The banking community uses English very largely as the language of communication, and the same is true of the financial branches of government departments. In fact, approximately 84% of the communications which GCBA receives from them are in English.

The Public Accounts and all the related manuals and instructions to departments are produced in both languages. GCBA encourages its employees to draft the texts in the language of their choice, and in a number of cases the same person prepares both the English and the French versions. The nature of this work requires meticulous attention to detail, and over the years very precise terminology has been developed in both official languages. GCBA in fact produces its own bilingual lexicon of financial terms.

Although about 75% of the clientele of the cheque redemption control unit at Matane is English-speaking, the work has been organized so that almost all routine operations can be performed by Francophones in French, or require a very limited reading knowledge of English. Common queries to clients are made by means of form letters, which are available in both languages. More complicated matters are handled by managers. The language teachers there provide assistance with English style, if necessary.

Approximately 80% of the Francophones in GCBA receive their annual appraisals in French: virtually all its employees at Matane do so, and over half its Francophones at headquarters.

In short, the linguistic situation in the Government of Canada Banking and Accounting Branch is very encouraging and provides a solid base for further development.

VII. OPERATIONAL SERVICES

Operational Services issues cheques for public servants' pay and superannuation, for various socio-economic allowances, and for goods and services purchased by the government. It has 3,785 employees, of which 2,462 are Anglophones and 1,323 are Francophones (35%).

Although the cheques it issues are destined for a vast public, in practice most of its dealings are with a small number of public servants in the federal departments and agencies which requisition them. Its bilingual capability at headquarters and at regional and district offices in the Central and Eastern Regions is generally adequate. In the Western Region, it has little capability in French, but the organizations it serves there seldom require any.

The manuals which it produces at headquarters for its own employees and its clients, its training packages for computer operators, and contingency plans are bilingual. On the other hand, the specifications manuals for systems analysts (about thirty people use them) and most of the training for the CS group are only available in English, largely because they are based on equipment manufacturers' manuals. We recommend that the Department:

14. **consult with universities and EDP specialists in Canada and French-speaking countries with a view to encouraging greater use of French in systems analysis and systems development.**

Decentralization of the Superannuation Division to Shediac in New Brunswick was completed in 1982. There are now about 500 employees there, almost equal numbers of Anglophones and Francophones.

During the past eighteen months, annuitants' files have been coded to indicate language preference. As this was based on documents in the files rather than consultation with the annuitants themselves, we suggest that annuitants should be reminded from time to time that they are entitled to service in their preferred official language. Contributors' files indicate the language preference which appears in the personnel records of the department or agency where the contributor works.

In 1983, the language requirements of positions at Shediac were reidentified to reflect more accurately the languages used on the job. Currently, 51.5% of the positions only require English, 43.5% are bilingual, and 5% require either English or French.

Manuals, directives and generic job descriptions are bilingual, but written communications of a less formal kind are usually in English. We were suprised to learn that instruction in formal training courses for the division's staff at Shediac has been given in English since 1980. Employees have access to key documents such as the Superannuation Act and Regulations in both languages and a mini-lexicon on pensions is now available to them, although it was not in evidence at the time of our visit. We therefore recommend that the Department:

15. **actively offer all training courses in French as well as English at Shediac, and encourage those who need them to take French refresher courses.**

An employee at Shediac should be assigned the task of periodically checking signs and notices and scanning correspondence to ensure that they meet appropriate language standards. We noticed several anomalies during our visit.

VIII. PLANNING AND POLICY-MAKING

The senior executive committee of the Services Administration functions in both official languages: the agenda and final version of the minutes are bilingual, and both languages are used in its deliberations. Policies based on the decisions of the executive committee, however, are drafted in English, and translation is done while the English text is being circulated for comments, a practice which does not respect the equal status of the two languages, as we have already pointed out in this report.

The Services Administration's corporate plan and related directives are bilingual, but most of the discussions which lead up to them were conducted in English. The same is true of the strategic overview prepared for the Minister.

We were pleased, however, to note that simultaneous interpretation was provided at the annual conference of the Services Administration's directors which included a number of participants who would have had difficulty in following the proceedings without it.

The three-week middle management orientation course which the Planning, Finance and Administration Branch organized was

given in French first as an incentive to Francophones to take the course in their mother-tongue. Subsequent courses were arranged in English or French as required. We understand that the three-day segment on finance is to be made available separately from the course and can be run with as few as five or six participants, which should make it easier to arrange sessions in French. We welcome these initiatives.

IX. CONCLUSION

The Services Administration's services to the public are generally satisfactory from the official languages standpoint. We would, however, like to see the telephone referral system better publicized as it is particularly useful to official language minorities.

The operational services and systems provided to government departments and agencies are also satisfactory. We are not, however, convinced that the Services Administration makes a point of offering to provide consultants and auditors reports in either language (or both); an active offer is necessary to ensure that clients are aware that they really do have a choice. Moreover, in some cases, these reports become in effect "work instruments" in the client's organization.

The main problems lie in the language-of-work area. Although the senior executive committee is setting a good example, radical action is needed to change the work habits and expectations of both Anglophone and Francophone employees so as to allow French to attain equal status in the workplace.

The Official Languages Division must go beyond its time-honoured tasks of drafting policies, coordinating plans and monitoring the language requirements of positions. Too much effort is

spent in documenting problems and not enough in seeking solutions; the wealth of expertise in communications, management, and auditing techniques in the Services Administration is seldom brought to bear on language matters, as it should be.

With a few notable exceptions, planning and policy development in the Services Administration is done in English. The French version of documents typically appears after the important decisions have been taken and the English version has been finalized.

Particular attention needs to be devoted to the encouragement of French in technical areas, especially EDP. Without strong support from the Services Administration, French will have great difficulty in achieving a substantial role in the design and management of advanced systems in government operations.

Finally, there are serious gaps in the availability of job-skill training in French, notably in the Superannuation Division at Shediac and in the Audit Services Bureau. It is not enough to create training courses in French; the Services Administration must ensure that they are actively promoted and enjoy the same esteem as their English counterparts.

Approximately 37% of the Services Administration's employees are Francophones, which is rather on the high side, but the proportion falls to 20% in the upper levels. Management must see that both official language groups get the same opportunities for developing their talents and working in their own language, and should encourage Francophones from the regional organization to include a period at headquarters in their career plans.

For the convenience of the reader we list our recommendations below. We should point out that we only make a recommendation the first time we encounter a particular situation so as to avoid excessive repetition. The Department should apply our recommendations and suggestions mutatis mutandis to similar situations.

Recommendations

We recommend that the Department:

1. produce without further delay an up-to-date summary of its official languages policies in a suitable form for general distribution to employees.

2. extend the scope and depth of its official languages audits, paying particular attention to problems indicated in this report.

3. review its Official Languages Plans to determine where innovative management methods and techniques can be applied with advantage.

4. critically examine the appropriateness of the language requirements of all positions presently requiring an A profile in one or the other language, and make the necessary changes.

5. make sure that adequate linguistic revision services are readily available to employees throughout the organization.

6. encourage better liaison between the major users of translation and the translation unit, particularly as

regards terminology, reference materials, and promoting specialization by the translators.

7. ensure that offices of primary interest receive working drafts of manuals in both official languages, and the English and French versions are reviewed together in the consultation process.

8. ensure that organization charts for headquarters and for offices in bilingual areas are always produced in both official languages, preferably in bilingual format.

9. examine the feasibility of providing interpretation at monthly meetings of EOW representatives and at lunch-hour meetings of women employees with a view to encouraging greater participation by Francophone women.

10. ensure that BMC actively offers all its clients in federal departments and agencies the option of receiving its consultants' reports in either or both official languages.

11. publicize ASB's ability to provide professional training courses for the auditor community in French, and instruct ASB to arrange the program so that courses in French as a rule precede their equivalents in English.

12. re-examine the possibility of providing work experience in Quebec for bilingual Anglophone auditors who need to become thoroughly fluent in French.

13. instruct its representatives on the Government EDP Standards Committee to take steps to ensure that advantage is taken of new technology which can facilitate the reproduction of accents in computer print-outs in both upper and lower case.

14. consult with universities and EDP specialists in Canada and French-speaking countries with a view to encouraging greater use of French in systems analysis and systems development.

15. actively offer all training courses in French as well as English at Shediac, and encourage those who need them to take French refresher courses.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
DIRECTION DES PLAINTES ET DES VÉRIFICATIONS

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE
ADMINISTRATION DES SERVICES
(APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA)

MAI 1985

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des organismes du gouvernement fédéral, le Commissariat aux langues officielles s'est penché sur la situation linguistique à l'administration des Services du ministère des Approvisionnements et Services. Le présent rapport rend compte de la situation à l'été de 1984. La précédente vérification remonte à 1977.

Depuis la rédaction de ce rapport, le Ministère a connu une complète réorganisation. Toutefois, son mandat demeure le même et les fonctions décrites dans ce rapport continuent à être exercées à l'intérieur de la nouvelle structure même si l'on peut constater que certains titres et rapports d'autorité ont changé.

Les membres de l'équipe de vérification tiennent à remercier tous ceux et celles qui les ont aidés dans leur tâche.

TABLE DES MATIÈRES

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	1. Organisation	1
	2. La vérification	2
II.	ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	2
	1. Responsabilités	2
	2. Division des langues officielles	2
	3. Traduction	6
III.	SERVICES CENTRAUX ET PERSONNELS	8
	1. Gestion des formulaires	8
	2. Manuels de procédures	9
	3. Organigrammes	10
	4. Sécurité	10
	5. Orientation	11
	6. Égalité des chances pour les femmes	11
	7. Dossiers du personnel	12
IV.	SERVICES D'INFORMATION	13
V.	CENTRE DU SERVICE AU PUBLIC	13
VI.	SERVICES DE GESTION	15
	1. Bureau des conseillers en gestion	15
	2. Bureau des services de vérification	18
	3. Bureau des conseils en informatique	21
	Produits	21
	Normes en traitement électronique des données	23
	4. Direction de la gestion bancaire et de la comptabilité du gouvernement du Canada	25
VII.	SERVICES OPÉRATIONNELS	26
VIII.	PLANIFICATION ET POLITIQUES	29
IX.	CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	30

I. INTRODUCTION

1. Organisation*

L'administration des Services (ADS) du ministère des Approvisionnements et Services fournit un large éventail de services administratifs et de gestion à l'ensemble des organismes du gouvernement fédéral, à des ministères et agences à titre individuel ainsi qu'à des fonctionnaires et à des pensionnés. L'Administration agit aussi au nom du Receveur général du Canada et prépare les Comptes publics du Canada.

L'ADS se divise en trois secteurs, chacun sous la direction d'un sous-ministre adjoint : Services de gestion, Services opérationnels et Planification, Finances et Administration. L'ADS chapeaute aussi le Centre du service au public (qui était auparavant un groupe de travail du Conseil du Trésor) dont l'importance a été considérablement réduite depuis notre vérification. Enfin, l'ADS partage certains services administratifs, dont la Division des langues officielles, avec l'administration des Approvisionnements. A l'été de 1984, l'ADS employait environ 5 600 personnes réparties entre son administration centrale, ses bureaux régionaux et de district et son petit bureau de Lahr, en Allemagne fédérale.

En plus des services prévus à son mandat principal, l'ADS vend de nombreux autres services spécialisés aux ministères.

---

*En janvier 1985, l'administration des Services et l'administration des Approvisionnements ont été fusionnées sous l'autorité d'un seul sous-ministre. Dans la nouvelle structure, les Services de gestion et les Services opérationnels ne relèvent plus que d'un seul sous-ministre adjoint en gardant toutefois pratiquement les mêmes fonctions et l'organisation interne antérieure. Ainsi, il y a eu un fusionnement des Directions de la planification, des finances et de l'administration des deux Administrations.

2. La vérification

La vérification visait deux grands objectifs : dans un premier temps, le Commissaire désirait que nous déterminions si l'ADS se conformait à la Loi sur les langues officielle et, dans un deuxième temps, que nous évaluions les répercussions des activités de l'ADS sur l'usage des deux langues officielles au sein des organismes qui ont recours à ses services.

Aux fins de la vérification, nous nous sommes entretenus avec un peu moins d'une centaine de gestionnaires et d'employés de l'administration centrale, d'autres bureaux de la Capitale nationale, ainsi que des bureaux de Matane, de Shédiac et de dix autres villes canadiennes.

II. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1. Responsabilités

Le Programme des langues officielles a été confiée au directeur des Langues officielles qui relève du directeur général du Personel.

Pour leur part, les sous-ministres adjoints et les directeurs généraux sont tenus responsables de la situation linguistique des sections qui relèvent d'eux. Ils contribuent à l'établissement de leur plan des langues officielles respectif et il leur incombe de surveiller le rendement des activités prévues dans ces plans.

2. Division des langues officielles

La Division des langues officielles compte 25 employés. Entre autres fonctions, elle doit formuler la politique linguistique, coordonner les activités de planifi-

cation linguistique, informer et conseiller gestionnaires et employés, mener des vérifications de sa propre initiative ou à la demande de gestionnaires, administrer les tests de langue, et assurer la liaison avec le Conseil du Trésor et le Commissariat aux langues officielles.

Au fil des ans, la Division a élaboré des lignes de conduite sur différents aspects du Programme des langues officielles. Nous avons constaté en avril 1984 que le dernier dépliant sur la politique linguistique, dont le tirage était épuisé, était en voie d'être remplacé par des lignes de conduite sur des thèmes précis, comme la langue de travail ou la langue des communications avec le Québec. Nous croyons que le style et la présentation des directives peuvent rebuter l'employé moyen (par ex. la politique sur la langue de travail compte 15 pages). Des articles sur ce sujet particulier ont paru dans le journal des employés mais les articles de journaux n'ont qu'une durée de vie très brève. En août, on nous a fait savoir que la brochure sur la langue de travail serait rééditée. Pourtant, huit mois plus tard, il était impossible d'obtenir une date de publication précise. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

1. **de diffuser sans plus tarder un aperçu de sa politique des langues officielles dans un texte accessible à l'ensemble de ses employés.**

Les vérificateurs linguistiques de la Division se sont penchés sur des questions comme les contraintes faisant obstacle au travail dans la langue de son choix à l'ADS (1983), les méthodes à adopter pour confirmer l'admissibilité à la prime au bilinguisme (1983), la Division des pensions de retraite à Shédiac (1983), le Service d'information sur le personnel à Ottawa (1984) et les postes unilingues de service au public dans la RCN (1984). Ces vérifications internes portent davantage sur les malaises que sur leurs causes et les

suivis restent superficiels. Pourtant, comme le révèle notre rapport, de nombreux aspects des activités de l'ADS méritent un examen approfondi. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

2. **d'élargir la portée de ses vérifications linguistiques en s'attaquant aux causes et en accordant une attention particulière aux points faibles signalés dans le présent rapport.**

La planification est une activité non négligeable du Programme des langues officielles. Malheureusement, comme on s'en tient au cadre établi, elle se prête peu à une pensée originale. En outre, on met rarement à contribution toute l'expertise en gestion de l'ADS pour régler des problèmes d'attitude et d'administration qui font obstacle, par exemple, à l'épanouissement du français comme langue de travail. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

3. **de revoir ses plans des langues officielles afin de déterminer où des méthodes et des techniques de gestion innovatrices pourraient être utilisées à bon escient.**

L'ADS a décidé que le meilleur moyen de déterminer si les employés étaient admissibles à la prime au bilinguisme consistait à leur administrer un test linguistique. Ce test permet, de plus, de se faire une idée assez réaliste du personnel bilingue disponible. Au cours du premier semestre d'utilisation du test, 40 p. 100 des candidats l'ont échoué. Bien qu'en 1984, le taux d'échec global n'ait été que de 10 p. 100, les premiers résultats mettent en lumière une sérieuse dégradation des connaissances de la langue seconde et démontrent que le programme des langues officielles ne fonctionne pas comme il le devrait.

L'ADS a rehaussé les exigences linguistiques de nombreux postes bilingues de service au public qui étaient au niveau inférieur "A". Les exigences d'autres postes aussi à ce niveau devront être examinées. Ainsi, pas moins de 139 des 623 postes bilingues (22 p. 100) du secteur des Services de gestion exigent encore le niveau "A" sous **toutes** les aptitudes dans une et même les deux langues. Il n'est pas normal que l'on attribue encore les exigences linguistiques minimales à des postes supérieurs de spécialistes. Les surveillants doivent au moins très bien comprendre les deux langues pour que celles-ci puissent être utilisées librement au travail. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

4. **de procéder à un examen critique des exigences linguistiques de tous les postes dont le profil contient actuellement un niveau de connaissance "A" dans l'une ou l'autre langue, et d'apporter les modifications requises.**

En mars 1983, l'ADS publiait une politique sur l'usage des services de traduction. Il a ensuite fallu 18 mois pour mettre en oeuvre le nouveau système d'attribution des priorités aux textes à traduire et de surveillance de la charge de travail de la section de la traduction; ce délai nous apparaît excessif.

Jusqu'à maintenant, la section de traduction revoyait des textes que les employés rédigeaient dans leur deuxième langue mais nous avons cru comprendre que, dorénavant, la section ne fournirait plus ce service. Au sein de l'organisme, il existe plusieurs autres services de révision et, souvent, on peut s'entraider entre collègues. Cependant, la Division des langues officielles et les chefs hiérarchiques doivent faire en sorte que ceux qui en ont besoin aient toujours accès à un service d'aide linguistique. Il faudrait

accorder une attention toute particulière aux besoins des francophones qui désirent travailler à nouveau dans leur langue après avoir longtemps travaillé en anglais.

Il est important aussi de vérifier la qualité de la correspondance et d'autres documents au moyen d'échantillons pour bien s'assurer que le système de révision fonctionne rondement et que les textes sont de qualité acceptable. Le Bureau des conseillers en gestion, pour citer un exemple, effectue déjà des vérifications de style et de forme. Devant cette situation, nous recommandons au Ministère :

5. **de veiller à ce que tous ses employés aient facilement accès à des services de révision de textes.**

3. Traduction

A l'administration centrale du Ministère, à la Place du Portage, la section de traduction fournie par le Secrétariat d'État compte 12 traducteurs pour répondre aux besoins des Approvisionnements et des Services. L'an dernier, cette section a traduit 2,3 millions de mots de l'anglais vers le français; le surplus de travail et les documents volumineux (comme les manuels), de même que les textes spécialisés en droit et en informatique, ont été traduits par d'autres sections du Bureau des traductions et par des pigistes.

Seulement quelque 200 000 mots ont été traduits du français vers l'anglais, à peu près la moitié par la section de traduction du Ministère. La difficulté d'accès aux traducteurs du français vers l'anglais a tendance à renforcer chez les francophones l'impression qu'il est plus efficace de rédiger leurs rapports et les publications en anglais, même

ceux qui doivent paraître dans les deux langues. Il y a donc lieu de discuter de la situation avec le Secrétariat d'État.

Au moment de la vérification, la section de traduction recevait encore de courts textes que leurs auteurs auraient dû produire eux-mêmes dans les deux langues. La section recevait aussi de temps à autre des textes déjà traduits. Nous osons croire que les mesures de contrôle que nous préconisons dans la section précédente permettront d'éliminer tous ces recours injustifiés aux services de traduction.

Les descriptions de postes constituent une part appréciable de la charge de travail de la section de traduction. Nous avons par ailleurs remarqué que dans certaines unités de l'ADS on utilisait avec succès des descriptions de postes types, ce qui présente des avantages certains du point de vue linguistique. En normalisant le plus possible les différents éléments des descriptions de postes, l'Administration peut accélérer le processus de traduction et assurer une certaine cohérence entre les textes anglais et français.

Nous avons constaté que l'opinion des utilisateurs des services de traduction allait de la pleine satisfaction aux récriminations contre les délais et l'insuffisance des connaissances dans les domaines traités. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

6. **de favoriser une meilleure collaboration entre les principaux utilisateurs et le service de traduction, particulièrement pour ce qui est de la terminologie, des documents de référence et de la spécialisation des traducteurs.**

III. SERVICES CENTRAUX ET PERSONNELS

Au début de 1983, la Division des langues officielles a effectué une enquête qui a révélé que les employés anglophones de la région de la Capitale nationale recevaient presque toujours les services centraux et personnels* en anglais tandis que seulement 57 p. 100 des francophones recevaient toujours ces mêmes services en français.

Comme la Division des langues officielles avait déjà commencé à visiter les sections aux prises avec des problèmes, et aussi afin d'éviter de refaire inutilement un travail déjà fait, nous avons choisi quelques secteurs qui nous apparaissaient comme particulièrement importants.

Gestion des formulaires : Il existe un système central pour la gestion d'environ 4 000 formulaires ministériels (ceux de l'administration des Approvisionnements y compris). Pratiquement tous ces formulaires sont bilingues ou disponibles dans les deux langues. Habituellement, les nouvelles formules d'utilisation interne sont conçues par les sections qui en ont besoin et on s'assure du respect des normes concernant la qualité linguistique et la forme avant la reproduction. Nous suggérons à l'ADS de vérifier la qualité linguistique de ces formulaires avant leur première impression; la transmission électronique permettrait, par exemple, d'éliminer les délais souvent associés à la poste.

On estime qu'en plus de ces formulaires normalisés, environ 10 000 formules d'utilisation très localisée échappent

---

* Ces services sont très variés, allant de l'administration et des finances à la paye, aux avantages sociaux et à la dotation en personnel.

aux contrôles de qualité. Nous suggérons au Ministère de nommer, dans chaque grande section et chaque bureau régional, une personne responsable de vérifier les formules maison et de signaler les fautes de langue.

Manuels de procédures : Les organismes centraux comme le Conseil du Trésor, le ministère des Finances et la Commission de la fonction publique produisent des directives pour l'ensemble de la fonction publique et chaque ministère doit les adapter à sa propre situation. Bien que les directives originales soient bilingues, leur adaptation se fait presque toujours en anglais à l'ADS.

On prépare d'abord un aperçu en anglais, puis on demande aux bureaux de première responsabilité d'ajouter les détails voulus. On prépare une synthèse des éléments ainsi recueillis que l'on envoie, encore en anglais, à différents gestionnaires et comités pour approbation. Entre-temps, la version provisoire du texte est envoyée à la traduction; les modifications apportées au texte anglais à l'étape de l'approbation sont intégrées dans la version française au moment de l'impression.

Essentiellement, on recourt à un système identique pour la préparation des manuels internes de l'ADS. La plupart du temps (il y a des exceptions), le processus d'élaboration se déroule en anglais et seul le texte final est traduit en français. Devant une telle situation, nous recommandons au Ministère :

7. **de faire en sorte que les bureaux de première responsabilité reçoivent des ébauches en anglais et**

en français des manuels et que les textes anglais et français soient revus simultanément au cours du processus d'approbation.

Organigrammes : Dans certains secteurs de l'ADS, les organigrammes sont révisés à intervalles de deux ou trois ans; ailleurs, ils sont mis à jour chaque mois. Certains des organigrammes que nous avons pu voir à l'administration centrale et à Shédiac n'existaient qu'en anglais; ceci arrivait plus souvent dans le cas des organigrammes qui n'étaient pas réédités fréquemment et les organigrammes muraux. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

8. **de voir à ce que les organigrammes de l'administration centrale et des bureaux en région bilingue soient toujours produits dans les deux langues officielles, de préférence en éditions bilingues.**

Sécurité : La Direction de la sécurité des services joue un double rôle. Tout d'abord, elle fournit des services de consultation spécialisés aux gestionnaires des ministères, elle organise des cours sur différents aspects de la sécurité et distribue des brochures, manuels et affiches d'information. En outre, cette Direction surveille les mesures de sécurité mises en oeuvre à l'ADS. Au moment de la vérification, la Direction comptait un nombre suffisant d'employés bilingues et on y était très conscient de la dimension linguistique du travail. Toutefois, cette Direction, de petite dimension, connaît un fort taux de roulement; il faudrait prendre des précautions pour toujours y maintenir le même niveau de bilinguisme.

Ce sont les chefs hiérarchiques de l'ADS qui nomment les agents de sécurité de section. Les fonctions de ces agents

varient: dans certaines sections, les points techniques comme la sécurité des systèmes informatiques priment, tandis qu'ailleurs on insiste davantage sur la protection de la propriété. On nous a informés que les agents de sécurité n'avaient que très peu de contacts avec le public. En cas d'incidents, on fait appel aux services de police.

La Direction donne son avis sur le nombre de commissionnaires à employer et sur leur déploiement. Cependant, ce sont les chefs hiérarchiques qui s'occupent de les embaucher et ils doivent exiger des connaissances linguistiques adaptées aux fonctions.

Orientation : Un service d'orientation a été mis sur pied pour aider les employés à faire face aux problèmes comme les toxicomanies et les crises familiales. Les trois conseillers du service sont des francophones bilingues. Même si le service actuel semble très bien fonctionner, nous suggérons au Ministère de prendre des mesures pour que les employés puissent rencontrer un conseiller anglophone s'ils le préfèrent.

Les conseillers du service donnent des cours pour aider les gestionnaires et les surveillants à traiter avec les employés aux prises avec des problèmes personnels qui nuisent à leur travail. Parfois, un cours est tout d'abord donné en français, parfois en anglais; ni l'un ni l'autre groupes linguistiques n'ont à attendre outre mesure qu'un cours soit donné dans sa langue.

Égalité des chances pour les femmes : La direction désigne les représentantes de section qui à leur tour procèdent à l'élection d'une présidente au sein de leur rang. Dans la région de la Capitale nationale, environ un tiers des représentantes sont francophones. Au moment de la vérification, la présidente

était la première personne bilingue à occuper le poste. Nous suggérons d'exiger dorénavant des candidates à la présidence la connaissance des deux langues.

Les représentantes de la région de la Capitale nationale se réunissent chaque mois. Les réunions se déroulent presque entièrement en anglais; lorsqu'une représentante prend la parole en français, la présidente donne un résumé de l'intervention en anglais. On fournit des services d'interprétation simultanée à l'occasion de la réunion annuelle des représentantes nationales.

A l'administration centrale, les réunions-midi pour les femmes attirent habituellement quelques francophones. Devant la situation, nous recommandons au Ministère :

9. **d'examiner la possibilité de fournir des services d'interprétation à l'occasion des réunions mensuelles de représentantes de l'égalité des chances pour les femmes et des rencontres-midi des employées dans le but d'accroître la participation des francophones.**

Nous suggérons aussi au Ministère de nommer des membres des minorités de langue officielle au sein des délégations régionales.

Dossiers du personnel : Nous avons appris que lorsqu'un employé demande des documents versés dans son dossier, ils sont automatiquement traduits s'ils ne sont pas dans la langue de l'employé. Le niveau de bilinguisme de la Section de

protection des renseignements personnels convient tout à fait aux fins des communications avec les usagers.

IV. SERVICES D'INFORMATION

Au moment de la vérification, l'effectif des Services d'information se composait de 14 employés (4 anglophones et 10 francophones), tous bilingues. Les Services d'information peuvent fournir leurs services indifféremment dans l'une ou l'autre langue officielle ou dans les deux au Ministre, à la haute direction et au public.

Les Services d'information produisent le journal des employés, le **Reporter**, mensuel bilingue, et sont souvent appelés à réviser les textes de circulaires destinées à un grand nombre d'employés. Les différentes directions produisent elles-mêmes des publications concernant leur propre travail.

Les Services contribuent aussi à la production de documents pour diverses campagnes de financement et jouent un rôle dans l'établissement de relations entre l'ADS et les milieux où elle installe de nouveaux bureaux.

V. CENTRE DU SERVICE AU PUBLIC

L'ancien groupe de travail du Conseil du Trésor sur le service au public a été intégré au Ministère en août 1983 et est devenu le Centre du service au public. Dans le cadre des mesures d'austérité du gouvernement, tous les services du Centre, à l'exception du service de référence téléphonique, ont été graduellement démembrés.

Le service de référence téléphonique est fourni par des contractants sauf au Manitoba, au Nouveau-Brunswick et à l'Ile-du-Prince-Édouard où les administrations provinciales en ont assumé la responsabilité. Il en va de même pour le Yukon. En général, le niveau de bilinguisme du service est entièrement satisfaisant mais certains écarts ont été signalés.

On peut joindre le service sans frais en composant un numéro de téléphone local ou un numéro interurbain. Les standardistes disposent de manuels bilingues contenant des descriptions des différents services gouvernementaux et les noms des fonctionnaires en mesure de s'occuper des demandes de renseignements dans l'une ou l'autre langue officielle dans chaque ministère et grand organisme du gouvernement fédéral. Avant de passer un appel, les standardistes s'assurent que le fonctionnaire qui le prendra parle la langue du particulier.

Au moment de la vérification, le service de Montréal (qui dessert tout le Québec sauf la ville de Québec et sa région immédiate) était débordé et ne pouvait s'occuper que de 50 p. 100 des appels reçus. Heureusement, depuis, des améliorations ont été apportées au matériel, ce qui en a augmenté substantiellement la capacité.

Le service de référence téléphonique n'a reçu que très peu de publicité à part une inscription dans les pages bleues des annuaires téléphoniques et une mention dans la brochure du Conseil du Trésor "A votre service dans les deux langues officielles". Entre autres avantages, ce service permet aux minorités de langue officielle de trouver facilement les fonctionnaires qui peuvent s'occuper de leurs problèmes dans leur langue. Ainsi, nous suggérons au Ministère de faire un effort spécial pour entrer en communication avec

les collectivités minoritaires de langue officielle et leur expliquer comment le Service de référence téléphonique peut leur venir en aide.

VI. SERVICES DE GESTION

Le secteur des Services de gestion englobe le Bureau des conseillers en gestion, le Bureau des services de vérification, le Bureau des conseils en informatique et la Direction de la gestion bancaire et de la comptabilité du gouvernement du Canada.

Les Services de gestion couvrent un large éventail de services spécialisés. Certains sont fournis en vertu du mandat principal de l'ADS, d'autres sont fournis contre paiement. La demande de services en français est en général plus forte pour le premier genre de services.

Sauf au Québec, le travail en français n'est pas très courant aux Services de gestion. A l'administration centrale, les francophones se perdent parmi le nombre et il y a peu de gestionnaires et de surveillants francophones. De plus, il est rare que les anglophones au niveau SM maîtrisent assez bien la terminologie française pour échanger spontanément sur des questions professionnelles.

1. Bureau des conseillers en gestion

Le Bureau des conseillers en gestion (BCG) emploie 110 spécialistes et fait très fréquemment appel à des experts-conseils de l'extérieur. En 1983-1984, le BCG s'est acquitté de 634 demandes de service émanent de 64 organismes fédéraux, et de 5 autres pour des organismes internationaux et des gouvernements provinciaux. Sur un effectif de 158 employés,

120 sont anglophones et 38 (24 p. 100) francophones. A peu près 35 p. 100 du personnel est bilingue à un niveau ou à un autre.

Le BCG peut fournir ses services dans l'une ou l'autre langue officielle. On nous a dit que la plupart des clients demandaient des rapports en anglais, qu'ils soient utilisés par un seul gestionnaire ou par un groupe. Cependant, le plus souvent, les lettres d'entente préparées par le BCG ne font pas mention de la langue et on ne nous a pas convaincus que l'on faisait bien comprendre aux clients que les rapports pouvaient être produits en anglais ou en français. Le BCG n'encourage pas les usagers à demander des rapports dans les deux langues en raison de la charge de travail supplémentaire que cela comporte et des délais souvent plus longs. Devant les répercussions qu'une telle pratique peut avoir sur l'usage du français au niveau de la gestion au sein des organismes clients, nous recommandons au Ministère :

10. **de faire en sorte que le BCG offre activement à tous ses clients au sein du gouvernement fédéral la possibilité de recevoir ses rapports d'experts dans l'une ou l'autre langue officielle, ou dans les deux.**

Le BCG édite **Optimum**, trimestriel traitant de questions de gestion, offert sur abonnement au Canada et à l'étranger. Au cours des deux ou trois dernières années, on a réussi à augmenter substantiellement le nombre d'articles en français. Dans cette publication, les articles dans une langue sont suivis d'un résumé (souvent de longueur appréciable) dans l'autre langue. Les lettres ouvertes sont reproduites dans la langue de leurs auteurs et les critiques de livres paraissent dans la langue des livres analysés.

La section des publications aide le personnel du BCG pour ce qui est de la grammaire et du style et vérifie périodiquement la correspondance. Les gestionnaires revoient ordinairement le texte des rapports destinés aux clients et, souvent, la section des publications en fait aussi une révision stylistique.

Un certain nombre de spécialistes francophones du BCG effectuent une part appréciable de leur travail en français. Toutefois, ils se pourrait bien qu'ils soient limités à cet égard par le niveau de bilinguisme des directeurs adjoints qui supervisent leurs équipes de travail dont la composition change constamment. Ces gestionnaires devraient au moins être en mesure de lire couramment le français. Le BCG nous a fait savoir qu'il s'efforçait d'obtenir plus de travail en français au Canada et outre-mer pour que ses spécialistes francophones aient davantage l'occasion de travailler dans leur langue maternelle. Incidemment, le BCG espère ainsi attirer plus de francophones dans ses rangs.

Sur ses listes d'experts-conseils du secteur privé, le BCG précise leurs connaissances linguistiques car elles peuvent entrer en ligne de compte dans la recherche de collaborateurs. Ce recours fréquent à des experts-conseils de l'extérieur facilite la composition d'équipes dont les membres possèdent l'expertise et les connaissances linguistiques voulues. Au Québec, le BCG travaille en français ou dans les deux langues officielles.

Les circulaires destinées à l'ensemble des employés sont bilingues. Les descriptions de postes, la plupart

normalisées, sont habituellement bilingues, tout comme les organigrammes. Par contre, les communications informelles entre employés ou groupes d'employés ont lieu habituellement en anglais.

2. Bureau des services de vérification

Le Bureau des services de vérification (BSV) possède un personnel spécialisé de 300 employés et, au besoin, il fait appel à des vérificateurs contractuels. En 1983-1984, le BSV a effectué 3 048 vérifications pour 54 ministères et autres organismes. Sur un total de 361 employés, 258 sont anglophones et 103 (28,5 p. 100) francophones.

Environ 40 p. 100 du travail du BSV consiste en vérifications internes pour des ministères et des agences du gouvernement fédéral tandis que le reste consiste à vérifier l'utilisation de subventions et l'exécution de contrats. Le BSV peut fournir ses services dans les deux langues officielles mais on nous a affirmé que neuf fois sur dix les clients demandent des rapports en anglais. Comme dans le cas du BCG, nous voudrions souligner la nécessité de toujours offrir le choix de langue aux clients.

Dans la région de la Capitale nationale et au Québec, le niveau de bilinguisme du BSV est adéquat mais, ailleurs, il demeure très faible. En conséquence, lorsque des travaux en Ontario ou dans les provinces plus à l'ouest exigent l'usage du français (par exemple des subventions accordées à des associations francophones) il faut déléguer des vérificateurs de la région de la Capitale nationale. La situation est la même dans les provinces atlantiques où il faut déléguer des vérificateurs du Québec. De temps à autre, le BSV accepte des contrats de

vérification outre-mer, dont certains dans des pays nord-africains où le français est une des langues utilisées.

Le français est la principale (mais loin d'être la seule) langue de travail des vérificateurs à Montréal, à Québec et aussi dans une petite section de la région de la Capitale nationale qui s'occupe de travaux pour la Commission de la Capitale nationale et l'ACDI. Le français est aussi utilisé plus ou moins fréquemment par quelques autres vérificateurs, selon les travaux qui leur sont confiés. Les gestionnaires devraient s'attacher à multiplier le plus possible les occasions de travailler en français pour les francophones qui le désirent.

Règle générale, les "dossiers de vérification" (dossiers de formulaires normalisés et d'autres documents préparés pour différents types de vérification), les manuels de vérification, les normes professionnelles et les manuels administratifs sont disponibles dans les deux langues officielles, mais nous avons noté quelques écarts.

A l'administration centrale, les circulaires d'ordre général paraissent habituellement dans les deux langues. Les listes d'affectation des tâches sont établies en anglais et le français n'est que rarement utilisé pendant les réunions, peu importe le niveau, sauf dans la section dont on a déjà dit qu'elle travaillait en français. En raison du recours généralisé à un système matriciel, beaucoup de descriptions de postes sont normalisées et fournies dans les deux langues. Nous avons pourtant relevé quelques descriptions non normalisées de postes bilingues qui existaient seulement en anglais.

Le BSV a préparé des cours de formation pour ses vérificateurs et vend des places-élèves à d'autres organismes.

On nous a fait savoir que tous les cours étaient offerts également en anglais et en français mais, l'an dernier, très peu ont effectivement été donnés en français. Si le BSV devait un jour prendre en charge de plus vastes responsabilités en formation, il aurait à déployer des efforts accrus pour faire la promotion de ses cours en français. En passant, qu'il nous soit permis de suggérer que, dans la mesure du possible, les cours en français soient donnés avant les cours en anglais afin d'éviter que les francophones s'inscrivent à ces derniers de crainte que les cours en français soient annulés faute d'inscriptions suffisantes. Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Ministère :

11. **de faire savoir que le BSV est en mesure de donner ses cours pour vérificateurs en français et d'exiger du BSV qu'il adopte pour pratique de donner les cours en français avant leurs équivalents en anglais.**

Puisqu'ils travaillent habituellement seuls, les vérificateurs doivent être bilingues s'ils ont à s'acquitter de tâches nécessitant la connaissance des deux langues. Après leur formation linguistique, les francophones ont la chance d'acquérir une expérience pratique en anglais. Cependant, on n'envoie jamais ou que très rarement des vérificateurs anglophones au Québec pour perfectionner leur français, même s'il serait possible de les intégrer dans des équipes sans froisser les susceptibilités des clients. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

12. **de réétudier la possibilité de permettre aux vérificateurs anglophones bilingues, qui ont besoin**

de solides connaissances dans leur langue seconde, d'acquérir une expérience de travail au Québec.

Au moment de notre vérification, seulement trois ou quatre des 65 employés du BSV du Québec étaient anglophones. Même si le nombre d'employés du Bureau au Québec est censé diminuer, on devrait tout de même s'efforcer d'y instaurer, avec le temps, un meilleur équilibre entre les deux groupes linguistiques.

3. Bureau des conseils en informatique

Malgré son nom, le Bureau des conseils en informatique (BCI) s'occupe principalement de la création de systèmes informatiques et de leur commercialisation auprès des organismes du gouvernement. Il s'occupe aussi de la surveillance du programme de normes pour les systèmes de traitement électronique des données (TED) du gouvernement. Le BCI emploie 152 personnes dont 108 anglophones et 44 (29 p. 100) francophones.

Produits : Habituellement, le BCI conçoit ses systèmes et produit son logiciel en anglais. On nous a dit qu'il en était ainsi parce que ces fonctions exigeaient de nombreuses consultations et que les anglophones occupaient les postes clés dans l'industrie informatique et au sein du groupe des CS dans la fonction publique. Le SILO est un exemple de système que le BCI a conçu principalement en français mais de tels exemples sont rares.

Environ 25 p. 100 des employés du groupe de la commercialisation des différents services du BCI sont bilingues. On nous a assuré que l'on déterminait d'abord la langue des représentants de chaque ministère afin de confier les dossiers

à des employés possédant les connaissances linguistiques appropriées.

Les guides d'utilisation du matériel préparés pour les clients sont bilingues. La formation des utilisateurs du matériel est donnée dans l'une ou l'autre langue par un moniteur bilingue. Par ailleurs, ce moniteur peut, sur appel, aider les utilisateurs qui éprouvent des difficultés.

Les systèmes d'information sur le personnel de l'ADS acceptent les commandes dans l'une ou l'autre langue. Les en-têtes et autres inscriptions donnés automatiquement par le système sont bilingues. Les utilisateurs entrent les données descriptives, par exemple, des titres de postes pour le SILO. Certains ministères entrent leurs données en anglais, d'autres en français. La possibilité d'utiliser l'une ou l'autre langue réflète bien l'égalité de statut des deux langues mais, à notre avis, les entrées bilingues sont préférables.

Le BCI offre aux ministères un service qui leur permet de donner à leurs employés un relevé à jour du montant des prestations auxquelles ils ont droit. Ces relevés peuvent être émis dans la langue que désire l'employé ou dans les deux langues. L'une ou l'autre formule nous convient. Toutefois, nous préférons les relevés bilingues afin de pouvoir accommoder les conjoints et les bénéficiaires qui pourraient aussi vouloir consulter ces documents à un moment donné.

Environ 30 p. 100 des employés des Produits sont francophones mais ils se retrouvent plutôt dans les postes d'exécutants que dans les postes de conception des systèmes. Le BCI devrait encourager davantage ses employés francophones à se spécialiser dans la conception de systèmes et se faire un

devoir de rechercher des candidats francophones au moment du recrutement dans les domaines en cause.

Normes en traitement électronique des données : Le BCI fournit un secrétariat permanent au Comité des normes gouvernementales en informatique. Ce secrétariat coordonne aussi les délégations du gouvernement fédéral auprès de comités externes de normalisation.

Ce secrétariat compte huit employés dont cinq sont bilingues. Quant au comité des normes, il fonctionne presque exclusivement en anglais car ses membres (représentant différents ministères et agences) sont pour la plupart anglophones.

Bien que les fabricants des États-Unis et du Japon dominent l'industrie informatique, la France est bien résolue à conserver une "identité culturelle" en technique de l'information. Ce pays et le Canada coopèrent dans plusieurs projets, y compris la traduction, rédaction et publication de normes internationales sur les langues de programmation d'ordinateurs en français, et sur la normalisation de la terminologie informatique anglaise et française. En outre, le secrétariat est en étroite liaison avec des services informatiques des gouvernements québécois et français.

Le comité a produit une première norme sur les claviers bilingues ordinaires et est en voie d'en préparer une autre sur les claviers de terminaux bilingues pour les appareils de traitement de textes et différents types de terminaux d'ordinateurs.

Les aspects plus techniques du travail du comité échappent à la portée de notre vérification mais nous tenons à

souligner l'importance de tenir compte le plus tôt possible des répercussions linguistiques du progrès dans le monde de l'informatique.

Un exemple qui s'impose à l'esprit est celui des accents dans les textes français. En français, les accents jouent un rôle capital en précisant la prononciation de certains mots et parfois même leur sens. Un système informatique qui ne tient pas compte des accents convient parfaitement pour les textes en anglais mais il peut par contre donner lieu à certaines ambiguïtés en français. Malheureusement, cette particularité de la langue française entre rarement en ligne de compte au moment de l'achat, au nom du gouvernement, du matériel informatique voulu. Il arrive donc que les francophones reçoivent d'organismes gouvernementaux toute une variété de messages produits par ordinateur sans accents (comme des dossiers personnels, des relevés détaillés et des motifs de décisions au sujet de l'impôt sur le revenu). Que ces messages soient souvent imprimés tout en majuscules ne change rien à la situation; en français, le bon usage exige l'accentuation. S'il a été une époque où il était difficile de se procurer certains appareils permettant d'accentuer les majuscules, l'évolution technique fait qu'il en est tout autrement aujourd'hui. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

13. **de demander à ses représentants auprès du comité des normes gouvernementales en informatique de voir à ce que l'on tire parti de toute nouvelle technique permettant l'impression des accents, tant sur les majuscules que les minuscules, dans les documents informatiques.**

Dans la mesure du possible, les publications techniques du comité sont bilingues. Il faut aussi souligner le bon travail du comité et du secrétariat qui ont produit, en mars 1984, un vocabulaire bilingue de la technologie du traitement de l'information qui ouvre la voie à une utilisation plus générale du français dans le domaine de l'informatique.

4. Direction de la gestion bancaire et de la comptabilité du gouvernement du Canada : La Direction de la gestion bancaire et de la comptabilité du gouvernement du Canada (DGBC) compte environ 550 employés dont 40 p. 100 sont anglophones et 60 p. 100 francophones. Ce fort pourcentage de francophones s'explique en partie par le réaménagement de la Division du contrôle du remboursement des chèques à Matane (Québec) il y a juste un peu plus de six ans. Il est cependant à noter que les francophones occupent aussi une bonne place dans les autres composantes de la Direction.

L'anglais est la langue de communication la plus utilisée de la communauté bancaire et aussi des directions des finances des ministères du gouvernement. En fait, approximativement 84 p. 100 de leurs communications avec la DGBC sont en anglais.

Les Comptes publics ainsi que tous les manuels et instructions connexes à l'intention des ministères sont produits dans les deux langues. La Direction encourage ses employés à rédiger leurs textes dans la langue qu'ils désirent et certains les rédigent dans les deux langues. La nature de ces textes fait appel à une grande méticulosité et, avec les ans, une terminologie très précise dans les deux langues a été arrêtée. La DGBC produit d'ailleurs son propre lexique bilingue de termes financiers.

Près de 75 p. 100 de la clientèle de la Division du contrôle du remboursement des chèques à Matane est anglophone mais le travail a été organisé de sorte que la majeure partie des activités ordinaires puisse être exécutée en français par des francophones ou n'exige qu'une connaissance passive très sommaire de l'anglais. Le personnel utilise des lettres types dans les deux langues pour obtenir des renseignements auprès des clients et les gestionnaires s'occupent des questions complexes. De plus, les professeurs de langue en poste à Matane aident au besoin les employés à rédiger en anglais.

Environ 80 p. 100 des francophones de la DGBC reçoivent leur appréciation annuelle de rendement en français : c'est le cas de pratiquement tous les employés de Matane et de plus de la moitié des francophones de l'administration centrale.

En bref, la situation linguistique à la Direction de la gestion bancaire et de la comptabilité du gouvernement du Canada est très encourageante et offre une base solide pour d'autres initiatives.

VII. SERVICES OPÉRATIONNELS

Les Services opérationnels émettent les chèques de paye et de pension des fonctionnaires, ceux de différentes allocations socio-économiques, de même que les chèques de paiement des biens et services dont le gouvernement fait l'acquisition. Les Services comptent 3 785 employés dont 2 462 anglophones et 1 323 (35 p. 100) francophones.

Tous ces chèques sont destinés à différents groupes mais, en fait, les Services traitent surtout avec le petit nombre de fonctionnaires fédéraux qui en demandent l'émission.

En général, le niveau de bilinguisme est satisfaisant à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux et de district dans les régions du Centre et de l'Est. Toutefois, très peu d'employés parlent français dans la région de l'Ouest mais les organismes que les Services y desservent n'utilisent qu'exceptionnellement cette langue.

Les manuels que les Services produisent à l'administration centrale pour les employés et les clients, de même que les documents de formation pour les opérateurs de terminaux et les plans d'urgence sont tous bilingues. Par contre, les manuels de normes à l'intention des analystes des systèmes (environ 30 personnes) et la plupart des cours de formation pour le groupe CS ne sont pourvus qu'en anglais, principalement parce qu'ils se fondent sur les guides d'utilisation provenant des fabricants. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

14. **de consulter des universitaires et des spécialistes en informatique du Canada et des pays francophones dans le but de trouver les moyens de favoriser un usage plus répandu du français dans l'analyse et la conception de systèmes.**

La réinstallation de la Division des pensions de retraite à Shédiac (Nouveau-Brunswick) a été terminée en 1982. Cette Division compte maintenant quelque 500 employés qui se répartissent presque également entre anglophones et francophones.

Au cours des dix-huit derniers mois, on a inscrit la préférence linguistique au dossier de chaque pensionné. Comme le codage concerné s'est fondé sur les documents que contiennent les dossiers plutôt que sur un choix réel

des pensionnés, nous suggérons de leur rappeler de temps à autre qu'ils ont droit à des services dans la langue officielle qu'ils désirent. La préférence linguistique de chaque cotisant se retrouve dans son dossier personnel à son Ministère.

En 1983, on a revu l'ensemble des exigences linguistiques des postes de Shédiac en vue de les adapter vraiment aux exigences linguistiques de leurs fonctions. Donc, les postes se répartissent maintenant ainsi : 51,5 p. 100 n'exigent que l'anglais, 43,5 p. 100 exigent les deux langues et 5 p. 100 exigent une ou l'autre langue.

Les manuels, les directives et les descriptions de postes normalisées sont bilingues mais les communications écrites de nature moins formelle sont habituellement en anglais. Nous avons été surpris de constater que tous les cours de formation dispensés au personnel de la Division à Shédiac depuis 1980 l'ont été en anglais et que le personnel est peu familier avec la terminologie française. Par ailleurs, les employés peuvent consulter les documents de base comme la loi et le règlement sur la pension de la Fonction publique, dans les deux langues officielles. Ils disposeraient aussi d'un mini-lexique sur les pensions mais, au moment de notre passage, nous n'en avons vu aucun exemplaire. Devant une telle situation, nous recommandons au Ministère :

15. **d'offrir de façon active tous les cours de formation qui se donnent à Shédiac en français comme en anglais, et d'encourager les employés qui en ont besoin à suivre des cours de recyclage en français.**

On devrait confier à un employé de Shédiac la tâche de vérifier périodiquement le bilinguisme de la signalisation et l'affichage et la qualité linguistique de la correspondance. Lors de notre passage, nous avons observé plusieurs anomalies.

VIII. PLANIFICATION ET POLITIQUES

Le comité de direction de l'ADS fonctionne dans les deux langues : les ordres du jour et les procès-verbaux officiels sont bilingues et on entend le français et l'anglais pendant ses réunions. Toutefois, les lignes de conduite fondées sur les décisions prises par le comité de direction sont rédigées en anglais et la traduction en est faite pendant que le texte original circule pour commentaires. Il s'agit là d'une pratique contraire à l'égalité de statut du français que nous avons déjà commentée dans ce rapport.

Le plan de gestion de l'ADS ainsi que les directives qui s'y rattachent sont bilingues mais les discussions qui ont conduit à leur adoption se sont toutes déroulées en anglais. On pourrait en dire autant de l'aperçu stratégique préparé pour le Ministre.

Nous soulignons cependant avec plaisir qu'il y avait des services d'interprétation simultanée à la conférence annuelle des directeurs de l'ADS. Sans interprétation, quelques participants auraient eu de la difficulté à suivre les discussions.

Le cours d'orientation des gestionnaires intermédiaires d'une durée de trois semaines organisé par la Direction de la planification, des finances et de l'administration a été donné d'abord en français afin d'encourager les francophones à le prendre dans leur langue. Les cours ultérieurs ont été

donnés en anglais ou en français selon les besoins. On nous a appris que le segment de trois jours sur les finances sera prochainement donné distinctement du reste du cours et pourra être organisé pour aussi peu que cinq ou six participants, ce qui devrait faciliter l'organisation de séances en français. Nous encourageons fortement ce genre d'initiatives.

IX. CONCLUSION

Règle générale, l'aspect linguistique des services au public de l'administration des Services est satisfaisant. Nous aimerions cependant que le service de référence téléphonique soit mieux annoncé étant donné son utilité indéniable pour les groupes minoritaires de langue officielle.

Côté linguistique, les services et systèmes opérationnels fournis aux organismes du gouvernement donnent aussi satisfaction. Par contre, nous ne sommes pas convaincus que l'ADS s'efforce de toujours offrir ses rapports d'experts-conseils et de vérificateurs dans l'une ou l'autre langue au choix du client (ou dans les deux langues); il faudrait pourtant souligner par une offre active que les clients peuvent exercer ce choix d'autant plus que certains de ces rapports deviennent des **instruments de travail** au sein des organismes qui les ont demandés.

Le grand problème de l'ADS se retrouve dans le secteur de la langue de travail. En plus du bon exemple du comité de direction, il faut, pour améliorer le statut du français au travail, adopter des mesures énergiques propres à faire changer des habitudes et des attentes tant chez les anglophones que chez les francophones.

Il incombe à la Division des langues officielles d'aller au-delà de ses fonctions traditionnelles, telles l'élaboration de politiques linguistiques, la coordination de plans et la surveillance des exigences des postes. Elle consacre trop d'efforts à l'analyse de problèmes et pas assez à la recherche de solutions; il est rare en effet que l'on mette à contribution dans le domaine linguistique la vaste expertise en communications, en gestion et en vérification que possède l'ADS.

A quelques rares exceptions près, la planification et l'élaboration des politiques se font en anglais au sein de l'ADS. De plus, les versions françaises des documents paraissent symptomatiquement une fois toutes les décisions importantes prises et les textes anglais établis en forme finale.

Il faut s'attacher particulièrement à encourager l'usage du français dans les domaines techniques, surtout l'informatique. Sans un véritable soutien de la part de l'administration des Services, le français ne pourrait que très difficilement jouer un rôle d'importance dans la mise au point et la gestion de systèmes à la fine pointe des progrès technologiques utilisés au fédéral.

Enfin, nous avons observé de sérieuses lacunes dans la formation professionnelle en français, notamment au sein de la Division des pensions de retraite à Shédiac et au sein du Bureau des services de vérification. Il ne suffit pas de produire des cours de formation en français; il faut que l'ADS en fasse la promotion et voie à ce qu'ils deviennent aussi populaires que leurs équivalents en anglais.

Environ 37 p. 100 des employés de l'Administration des services sont francophones. Bien que, globalement, la proportion de francophones soit plutôt élevée, il faut souligner qu'ils n'occupent que 20 p. 100 des postes supérieurs. La direction doit faire en sorte que les deux groupes de langue officielle aient les mêmes chances de perfectionnement et les mêmes possibilités de travailler dans leur propre langue, et elle devrait encourager les francophones de ses composantes régionales à prévoir un passage à l'administration centrale dans leur plan de carrière.

Afin de faciliter la consultation, nous reprenons ici les recommandations formulées dans le rapport. Il est à remarquer que chaque recommandation a été formulée à la première incidence d'une situation à corriger, et n'a pas été répétée inutilement. Il appartient au Ministère de faire preuve de discernement et d'appliquer ces recommandations et suggestions dans tous les cas semblables.

Recommandations

Nous recommandons au Ministère :

1. de diffuser sans plus tarder un aperçu de sa politique des langues officielles dans un texte accessible à l'ensemble de ses employés.

2. d'élargir la portée de ses vérifications linguistiques en s'attaquant aux causes et en accordant une attention particulière aux points faibles signalés dans le présent rapport.

3. de revoir ses plans des langues officielles afin de déterminer où des méthodes et des techniques de

gestion innovatrices pourraient être utilisées à bon escient.

4. de procéder à un examen critique des exigences linguistiques de tous les postes dont le profil contient actuellement un niveau de connaissance "A" dans l'une ou l'autre langue, et d'apporter les modifications requises.

5. de veiller à ce que tous ses employés aient facilement accès à des services de révision de textes.

6. de favoriser une meilleure collaboration entre les principaux utilisateurs et le service de traduction, particulièrement pour ce qui est de la terminologie, des documents de référence et de la spécialisation des traducteurs.

7. de faire en sorte que les bureaux de première responsabilité reçoivent des ébauches en anglais et en français des manuels et que les textes anglais et français soient revus simultanément au cours du processus d'approbation.

8. de voir à ce que les organigrammes de l'administration centrale et des bureaux en région bilingue soient toujours produits dans les deux langues officielles, de préférence en éditions bilingues.

9. d'examiner la possibilité de fournir des services d'interprétation à l'occasion des réunions mensuelles de représentantes de l'égalité des chances pour les femmes et des rencontres-midi des employées dans le

but d'accroître la participation des francophones.

10. de faire en sorte que le BCG offre activement à tous ses clients au sein du gouvernement fédéral la possibilité de recevoir ses rapports d'experts dans l'une ou l'autre langue officielle, ou dans les deux.

11. de faire savoir que le BSV est en mesure de donner ses cours pour vérificateurs en français et d'exiger du BSV qu'il adopte pour pratique de donner les cours en français avant leurs équivalents en anglais.

12. de réétudier la possibilité de permettre aux vérificateurs anglophones bilingues, qui ont besoin de solides connaissances dans leur langue seconde, d'acquérir une expérience de travail au Québec.

13. de demander à ses représentants auprès du comité des normes gouvernementales en informatique de voir à ce que l'on tire parti de toute nouvelle technique permettant l'impression des accents, tant sur les majuscules que les minuscules, dans les documents informatiques.

14. de consulter des universitaires et des spécialistes en informatique du Canada et des pays francophones dans le but de trouver les moyens de favoriser un usage plus répandu du français dans l'analyse et la conception de systèmes.

15. de fournir aux employés de la Division des pensions de retraite des glossaires bilingues des termes d'usage courant dans leurs fonctions, d'offrir tous

les cours de formation qui se donnent à Shédiac en français comme en anglais, et d'encourager les employés qui en ont besoin à suivre des cours de recyclage en français.